



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Dirección Asistencia Jurídica
Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia**

Clave: PC-26-11

Versión N°. 4

Fecha de emisión: 19/08/2014

Página: 1 de 5

Plan de Calidad para Asesoría Jurídica

Elaboró

LIC. MICHEL GARCIA

Jefe de Departamento de Trabajo
Social y Psicología

Revisó

LIC. HUGO ENRIQUE
ARMENTA VILLALBA

Procurador de la defensa del
Menor y la Familia

Aprobó

LIC. JOSE LUIS RAMIREZ
MALAGA

Director de Asistencia Jurídica



1. OBJETIVO

Brindar asesoría jurídica de manera gratuita a las personas que acuden a solicitarla a las oficinas de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, con la finalidad de dar seguridad jurídica a la población vulnerable.

2. ALCANCE

Este proceso va dirigido a la población vulnerable que requieran asesoría jurídica de manera gratuita y aplica desde la recepción de la solicitud del usuario hasta la asesoría jurídica o en su defecto la correspondiente canalización.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Dar atención Jurídica, a la población vulnerable.
- 3.2 Asesorar en términos realistas y específicos de los problemas planteados.
- 3.3 Señalar de manera clara y directa las posibilidades y consecuencias de los distintos trámites jurídicos.
- 3.4 Difundir entre los usuarios las prerrogativas constitucionales a las que tienen derecho, así como las obligaciones conferidas por la ley.
- 3.5 Crear conciencia entre los usuarios del estado de derecho prevaleciente en la entidad.
- 3.6 El tiempo de atención para este servicio puede ser variable.
- 3.7 Canalizar a otras autoridades del ámbito Federal, Estatal o Municipal para la atención de los trámites jurídicos o administrativos.
- 3.8 El formato de Canalización (FO-26-60), se utiliza cuando se requiere asesoría externa.

4. MARCO NORMATIVO

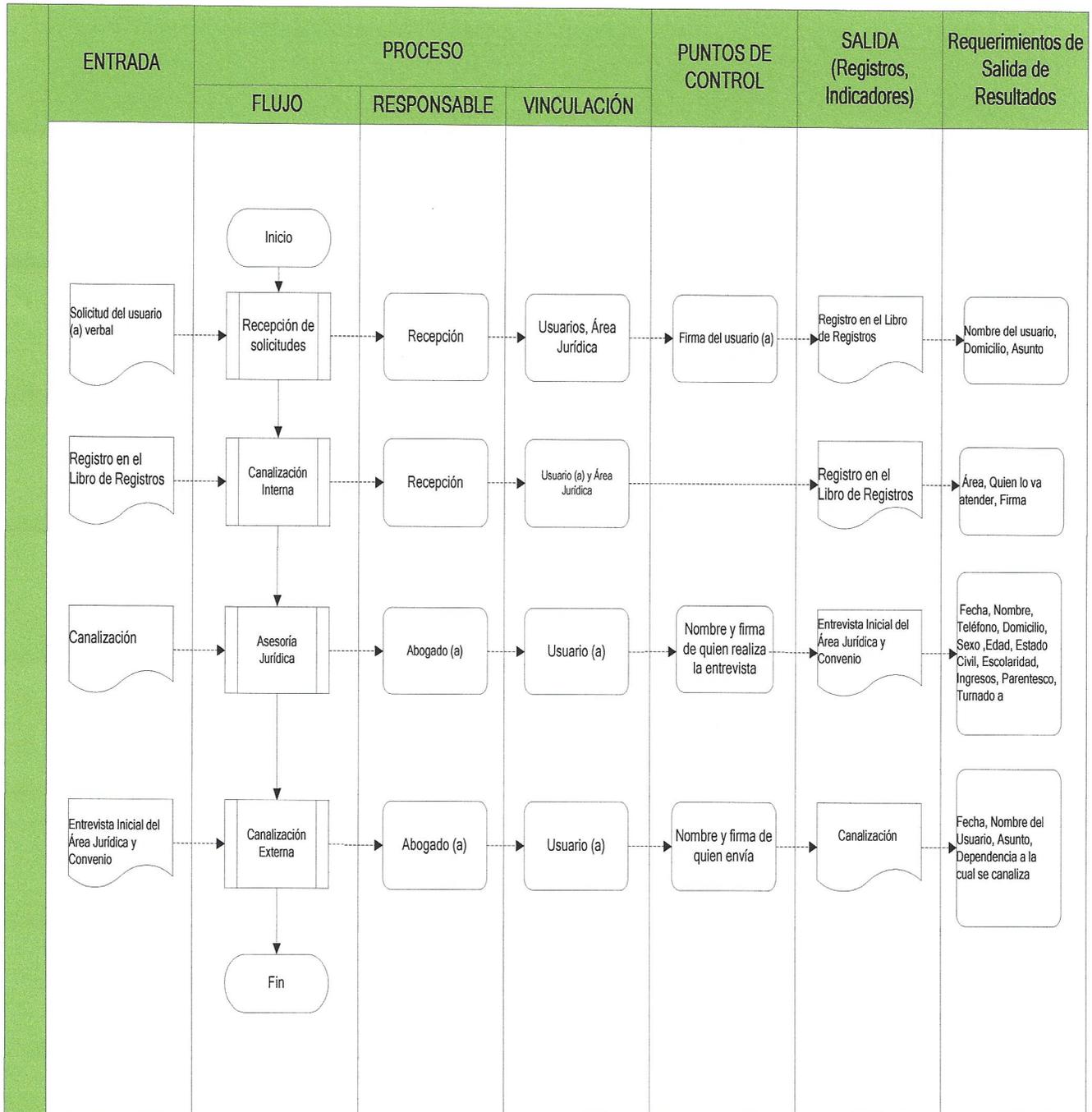
- 4.1 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima.
- 4.2 Nuevo Código Civil del Estado de Colima.
- 4.3 Código de Procedimientos Civiles del Estado de Colima.
- 4.4 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.5 Ley de la Procuraduría de la defensa del menor y la familia.
- 4.6 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.7 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 4.8 Código de Comercio.
- 4.9 Ley Federal del Trabajo
- 4.10 Nuevo Código Penal para el Estado de Colima.
- 4.11 Código de Procedimientos Penales para el Estado de Colima.
- 4.12 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.



5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Abogado:** Licenciado en derecho que ejerce profesionalmente la dirección y defensa de las partes en toda clase de procesos o el asesoramiento y consejo jurídico.
- **Asesoría Jurídica:** Consiste en brindar información jurídica a quien necesite de ello para la resolución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de las leyes, normativas, reglamentos en cualquier materia del Derecho.
- **Canalización:** Documento que se le entrega al usuario para que acuda a otras autoridades del ámbito Federal, Estatal o Municipal para la atención y seguimiento de sus trámites jurídicos o administrativos.
- **Canalización Externa:** Es cuando al usuario se le brindará la asesoría por una dependencia o institución externa.
- **Canalización Interna:** Asesoría que se le brindara al usuario dentro de las instalaciones de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
- **Entrevista:** Acción de desarrollar una charla, en la que una persona, solicita información a otra para obtener datos sobre un problema o tema determinado.
- **Usuario(a):** el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.

6. DIAGRAMA DEL PLAN DE CALIDAD



7. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Usuarios (as) atendidos (as) Meta: 90%	$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas}}{\text{Número de usuarios (as) recibidos (as)}} * 100$	Trimestral	Recepción

8. REGISTROS DE CALIDAD

Clave	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
N/A	Libro de Registros	6 meses	Recepción
FO-26-59	Entrevista Inicial del Área Jurídica y Convenio	1 año	Abogado responsable
FO-26-60	Canalización	1 año	Abogado responsable

9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS

Clave (RETyS)	Nombre del trámite y/o servicio	Línea y/o ventanilla
N/A	N/A	N/A

10. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
4	19/08/2014	Se cambió la Meta del indicador del plan de calidad.
3	30/10/2013	Se le agregó lo del RETyS.
2	07/05/2013	Se agrego en el diagrama del plan de calidad en la primera actividad en requerimientos salida el término Asunto.
1	31/01/2013	Se modifica el alcance, especificando a quién va dirigido el proceso y se agrega la política 3.9, se agregaron los términos de canalización interna y canalización externa y se realizo la homologación de los términos de los requerimientos de salida con los formatos que evidencian dichos registros del plan de calidad.
0	03/12/2012	Inicia su uso